

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRACT .....	vii
RINGKASAN.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian .....	9
BAB II.....	11
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori .....	21
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	22
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	25
2.2.4 Indikator – Indikator Kepuasan Konsumen .....	28
2.3 Kepercayaan Konsumen .....	29
2.3.1 Pengertian Kepercayaan Konsumen.....	29
2.3.2 Manfaat Kepercayaan Konsumen.....	30
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen.....	30
2.3.4 Indikator – indikator dari Kepercayaan Konsumen.....	31
2.4 Loyalitas Konsumen .....	32
2.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	32
2.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	33

2.4.3	Tahapan Menjadi Loyalitas Konsumen .....	34
2.4.4	Indikator – Indikator Loyalitas Konsumen .....	35
2.5	Hubungan Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas .....	36
2.5.1	Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	36
2.5.2	Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	36
2.6	Kerangka Berpikir .....	37
2.7	Hipotesis.....	38
<b>BAB III</b>	.....	<b>39</b>
3.1	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	39
3.2	Jenis Penelitian .....	39
3.3	Teknik Penarikan Sampel .....	40
3.3.1	Populasi.....	40
3.3.2	Sampel.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	41
3.4.1	Jenis Data .....	41
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5	Operasional Variabel .....	43
3.5.1	Variabel Independen (Variabel Bebas) (X).....	44
3.5.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat) (Y) .....	45
3.6	Metode Analisis Data.....	45
3.6.1	Uji Validitas .....	45
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.6.3	Signifikasi Pengaruh simultan (Uji F) .....	47
3.6.4	Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji t) .....	48
3.6.5	Uji Normalitas .....	50
3.6.6	Koefisien Determinasi .....	51
3.6.7	Koefisien Korelasi .....	51
3.7	Jadwal Penelitian .....	52
<b>BAB IV</b>	.....	<b>53</b>
4.1	Profil CV SAKTIAN PUTRA TRAVELINDO .....	53
4.2	Bidang Usaha .....	53
4.3	Visi dan Misi .....	53
4.4	Struktur Organisasi .....	54

BAB V.....	55
5.1    Deskripsi Jawaban Responden .....	55
5.1.1    Data Variabel Bebas .....	55
5.1.2    Data Variabel Terikat.....	59
5.2    Hasil Analisis Data .....	61
5.2.1    Uji Validitas .....	61
5.2.2    Uji Regresi Linier Berganda .....	62
5.2.3    Uji Signifikasi Pengaruh Simultan (Uji F).....	64
5.2.4    Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji t) .....	65
5.2.5    Uji Normalitas .....	67
5.2.6    Uji Koefisien Korelasi .....	68
5.3    Interpretasi Penelitian .....	69
5.4    Pembahasan.....	71
BAB VI .....	72
6.1    Kesimpulan.....	72
6.2    Saran .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	74
Lampiran .....	77